



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

## PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCION DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE MIENGO

### 1.- CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS DE ATENCION DOMICILIARIA

Los servicios de Atención Domiciliaria son servicios sociales públicos de carácter generalista, destinados a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socioeducativo, doméstico y, o social. Dicho servicio se encuentra encuadrado dentro de los Servicios Sociales de Atención Primaria y por tanto se prestará a personas que no sean beneficiarias del Servicio de atención a Domicilio de Dependencia.

#### Objetivos

Los servicios de Atención Domiciliaria, por su carácter preventivo, socioeducativo, asistencial e integrador, persiguen los siguientes objetivos:

- Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- Prevención y protección de la salud de la persona dependiente, retardar las incapacidades y prevenir un deterioro irreversible.
- Favorecer la adquisición de habilidades y estimular la autonomía personal del usuario del servicio que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria, a fin de mejorar su calidad de vida.
- Asegurar que las prestaciones se hagan de manera individualizada, respetando siempre la autonomía y la dignidad del usuario.
- Posibilitar la interacción e integración en el entorno habitual de convivencia, favoreciendo su autonomía.
- Apoyar a grupos familiares del entorno del asistido en sus responsabilidades de atención: cuidadores principales.
- Evitar o retrasar el ingreso en centros o establecimientos residenciales: fomento de la permanencia de la persona en su domicilio.
- Prestar una atención de calidad de manera que se obtenga un alto grado de satisfacción, apoyando en sus responsabilidades de atención a las familias que presentan dificultades o carencias de competencias sociales.

#### Usuarios

Con carácter genérico, podrán ser usuarios de los Servicios de Atención Domiciliaria, todas aquellas personas o grupos familiares residentes en el municipio de Miengo, que se encuentren en una situación que les impida satisfacer sus necesidades personales



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

y sociales por sus propios medios y requieran atención y apoyo para continuar en su entorno habitual.

## **2.- OBJETIVO DEL CONCURSO**

Es objetivo del presente Pliego de Prescripciones Técnicas la regulación de las condiciones de prestación del Servicio de Atención Domiciliaria.

## **3.- PRESTACIONES QUE SON OBJETO DE CONTRATACION**

Los Servicios a prestar por la empresa adjudicataria, son los siguientes:

### **a) Servicios de atención personal.**

Se corresponden a las actividades y tareas cotidianas de apoyo personal a los usuarios, que por razón de su deterioro físico, psíquico o sensorial, precisen ayuda en la realización de determinados actos personales para desarrollar su vida cotidiana (AVD) en las condiciones más normalizadas que sea posible. Estas actuaciones, se podrán concretar, entre otras, en las siguientes:

- Aseo personal, incluyendo: cambio de ropa, lavado de cabello, y todo aquello que requiera la higiene habitual, apoyo atención en el baño.
- Atención especial a los cambios posturales y al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras.
- Ayuda o apoyo a la movilización y deambulación, tanto dentro del hogar como fuera del mismo.
- Seguimiento de la ingesta de los medicamentos prescritos, con supervisión del personal sanitario que corresponda al usuario.
- Seguimiento y ayuda en la alimentación, dando de comer cuando sea necesario; control de toma de medicamentos prescritos.
- Levantar de la cama y acostar.
- No se realizarán curas sino bajo la estricta supervisión del facultativo competente ni se administrarán medicamentos por vía muscular, intravenosa o similares.

### **b) Atenciones de carácter domestico**

Las actuaciones de carácter domestico, son aquellas actividades y tareas cotidianas del hogar destinadas al apoyo y promoción de la autonomía personal y familiar. Estas actuaciones, se podrán concretar, entre otras, en las actividades siguientes:



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

- Limpieza y mantenimiento cotidiano del domicilio que correspondan al entorno directo del usuario, mobiliario y enseres de uso diario. No estarán incluidas en la Atención Domiciliaria las tareas de limpieza general del hogar, ni los arreglos, ni las reparaciones de aparatos, tareas de mantenimiento que requieran la intervención de un profesional ( específicamente se excluyen actividades de pintura, fontanería, electricidad, lavandería externa, limpieza de persianas, encerados, blanqueadores, limpieza de cristales peligrosos, de elementos externos al domicilio, limpiar suelos de rodillas, limpieza de plata, bronce y similares, etc.)
- Lavado, planchado y repaso de la ropa del usuario en el domicilio, no del resto de los miembros de la unidad familiar. Se excluye expresamente cualquier actividad con animales domésticos, así como quitar escombros o trasplantes de flores o plantas
- Adquisición y preparación de alimentos para el usuario.
- Realización de compras domesticas del usuario.
- Manejo de aparatos electrodomésticos y sistemas de calefacción. Se excluye el traslado de muebles, ni se custodiarán llaves del usuario salvo casos justificados valorados por la trabajadora social.
- Se excluyen los desplazamientos particulares fuera del municipio. El auxiliar no utilizará el teléfono del usuario durante el servicio salvo para tratar temas referidos al propio beneficiario.

Serán por cuenta del usuario los útiles y material de trabajo, así como su reposición y deberá asumir también los daños, roturas y desgaste natural de los materiales utilizados por el auxiliar de ayuda a domicilio (como averías de aparatos domésticos, reparaciones y sustituciones... y otros), salvo en los supuestos de negligencia personal no excusables.

No se limpiarán cristales ni lámparas más de una vez al mes, y en las habitaciones de la casa que no sean de uso habitual se hará como máximo una limpieza ordinaria cada 15 días.

### **c) De relación con el entorno**

Aquellas que sean complementarias de la atención personal al usuario respecto al medio en el que convive. Se corresponden a las siguientes:

- Acompañamiento a centros o servicios de carácter prioritario para el usuario.
- Acompañamiento o realización de gestiones fuera del hogar.
- Apoyo para facilitar la participación en actividades comunitarias o de relación social.
- Acompañamiento de los menores a los centros educativos y otros centros de interés social y su posterior recogida para reintegro al domicilio.
- Acompañamiento a visitas terapéuticas o a servicios de carácter prioritario para la calidad de vida del usuario (centro de día, colegio...)
- Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario, con o sin el acompañamiento del mismo.



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

– CANTABRIA –

- Ayuda a la movilidad externa, que garantice la atención e integración en su entorno habitual.
- Intervención técnico-profesional para el desarrollo de capacidades personales y de carácter educativo para la adquisición de competencias habilidades sociales.
- Facilitar el acceso a actividades de ocio y tiempo libre.

#### **d) Intervenciones de apoyo familiar con menores a cargo**

El personal para el desarrollo de estas tareas especializadas se corresponde con el perfil de Técnico en integración social

La dinámica de actuación del personal formado para realizar tareas de intervención en los distintos órdenes (funcional, escolar, etcétera) se desarrollarían en aquellos núcleos de convivencia en los que se han detectado diversas carencias que repercutan seriamente en el bienestar de los menores y otros colectivos de riesgo.

La función de estos trabajadores es fundamentalmente educativa y formativa, tiene por objeto crear hábitos, pautas, actitudes y roles contados en el núcleo familiar en los distintos ámbitos, tales como:

##### 1. En la comida:

- procurar una alimentación sana y adecuada
- mostrar cómo se realiza.
- promover hábitos de alimentación apropiada

##### 2. limpieza de casa:

- procurar mantener limpia la casa
- mostrar las posibilidades y la convivencia de la limpieza y el orden respecto a la garantía de salud y el mantenimiento de un entorno agradable hacer que todos los miembros de la familia colaboren según edad y posibilidades

##### 3. lavandería:

- procurar la limpieza periódica de la ropa
- educar en el uso y cuidado de la ropa garantizando la higiene y la salud así como la conservación de la misma

##### 4. compras:

- procurar los suministros necesarios que requieren los menores y la familia para cubrir sus necesidades.
- trabajar los aspectos indirectos relacionados con la compra previsión gasto ahorro elección de productos etcétera.



## AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

### 5. gestiones:

- resolución de gestiones que ante la Administración la escuela o otras entidades pueden ser exigidas como deber o necesidad para hacer uso de las mismas
- facilitar diversos mecanismos necesarios para ser autosuficiente a la hora de hacer las diversas de la vida cotidiana

### 6. Acompañamiento

- al médico, a la escuela, actividades de ocio...de los menores cuando ningún otro miembro de la familia esté en condiciones de hacerlo

### 7. Cuidados personales:

- garantizar que los menores estén limpios y arreglados
- desarrollar la autoestima, la valoración de sí mismos y los hábitos de cuidado personal evitando que sus descuidos sea un factor de aislamiento

### 8. Cuidados sanitarios:

- garantizar que los menores sigan los procesos sanitarios y promover en los padres hábitos adecuados de cuidado sanitario de sus hijos

### 9. Compañía y entretenimiento:

- promover hábitos de uso del tiempo de ocio normalizados y adecuados a la edad y necesidades de los menores fomentando al mismo tiempo el gusto en ello

### 10. Escolar:

- garantizar que los menores acudan con regularidad y aprovechamiento a su centro escolar evitando el absentismo escolar de los menores y ayudándolos en las tareas escolares, cuando ningún otro miembro de la familia esté capacitado para ello.
- potenciar en los menores y en su entorno familiar la valoración de la educación como un medio fundamental de integración social y mejora de las posibilidades futuras.
- potencia los hábitos de trabajo y orden
- acompañar al tutor cuando sea citado por los responsables académicos del colegio.
- Refuerzo socioeducativo.

### **e) Mínimo 400 horas de integrador social.**

## **4.- AMBITO GEOGRAFICO**

El ámbito geográfico del contrato será el municipio de Miengo. El auxiliar no prestará el servicio cuando no esté en el domicilio de la persona usuaria. Tales



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

ausencias serán comunicadas por el interesado a los Servicios Sociales o a la empresa adjudicataria, así como la vuelta al mismo, nunca al auxiliar.

## 5.- TIEMPO MAXIMO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

El tiempo de atención doméstica y personal concedido a cada persona beneficiara, no excederá de dos horas diarias o de sesenta y dos horas mensuales, salvo circunstancias debidamente justificadas. El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestara de lunes a viernes, siendo flexible en cuanto a mañanas o tardes. El horario durante el cual se deberá prestar el servicio será de 08:00 a 20.00 horas. De forma muy excepcional y cuando las circunstancias puntuales de carácter social y/o sanitario así lo aconsejen, se podría conceder el servicio los sábados domingos y festivos en tanto las circunstancias que lo motivaron se resuelven.

Los tiempos de traslado entre domicilios no podrán detrarse del horario asignado, y su coste será por cuenta de la empresa adjudicataria.

## 6.- PROTECCION DE DATOS PERSONALES

La entidad adjudicataria y los trabajadores deberán cumplir la legislación protectora del tratamiento de datos de carácter personal (LPD) relativa a los usuarios del servicio, según la legislación vigente, no pudiendo obtener otros datos diferentes que los aportados por el Ayuntamiento.

## 7.- CONDICIONES TECNICAS EXIGIDAS A LOS LICITADORES

Las empresas deberán cumplir las condiciones técnicas siguientes:

- a) Una estructura organizativa que haga viable el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la adjudicación de estos Servicios, tanto en cuanto a la responsabilidad jurídica, técnica y económica.
- b) La empresa adjudicataria deberá subrogarse en los contratos laborales del personal auxiliar de ayuda a domicilio actualmente vigentes, respetando todas sus condiciones laborales. En todo caso, la empresa deberá proceder a la subrogación del personal que actualmente presta sus servicios en la actividad objeto de este contrato, según lo previsto en el artículo 70 del VI Convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.
- c) La empresa adjudicataria deberá cumplir para con el personal contratado, con todos los convenios colectivos de aplicación en el sector.
- d) La empresa estará obligada a proporcionar el equipo de trabajo necesario según normativa vigente que al menos estará compuesto por dos batas, una de las cuales se repondrá anualmente, un par de zuecos (o calzado similar que reúna las condiciones de seguridad necesarias) anuales y los guantes que precisen.





AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

- e) La empresa llevara a cabo un Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal auxiliar de ayuda a domicilio, con un mínimo de 20 horas anuales de formación, cuyo contenido y metodología deberá ser revisado por el responsable técnico municipal. La empresa podrá negociar con los trabajadores su participación en el tiempo de la formación que supere las 20 horas anuales y facilitara la formación on-line y a distancia, siendo a costa de la empresa.
- f) La empresa deberá mantener un domicilio social o delegación en Cantabria con teléfono de contacto y espacio adecuado para facilitar las tareas de información y el desarrollo del trabajo grupal con las auxiliares, así como una infraestructura de personal responsable y de coordinación.
- g) La empresa deberá presentar una Memoria Anual al finalizar el ejercicio económico.
- h) La empresa estará obligada a proporcionar a todos los trabajadores de su plantilla, información acerca de: el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, las Normas de Funcionamiento y el Protocolo de Actuación ante situaciones de emergencia, facilitando los manuales correspondientes así como del Convenio Colectivo correspondiente a su sector.
- i) La empresa dispondrá de Seguro de Responsabilidad Civil por importe mínimo de 150.000,00 € al inicio de la actividad.
- j) La empresa estará acreditada e inscrita en el registro de Entidades y Servicios de la Consejería de Empleo y Bienestar Social del Gobierno de Cantabria y cumplir las normativas vigentes.
- k) La empresa dispondrá de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Todas personas trabajadoras de la empresa que realicen servicios en el municipio de Miengo, auxiliares, integrador social, trabajadora social, deberán residir en Cantabria

## **8. - RELACIONES ENTRE EL AYUNTAMIENTO Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

1. Es responsabilidad municipal, el control, fiscalización y evaluación continuada de la ejecución de los programas de Atención Domiciliaria, así como sus posibles modificaciones. La relación se establecerá por tanto entre el coordinador de la empresa adjudicataria y los Servicios Sociales y Concejal del área.
2. Es necesario una fluida y continua relación Ayuntamiento-Empresa, para lo que la empresa adjudicataria nombrara un responsable de coordinación (titulación de diplomatura universitaria preferentemente en el campo de lo Social), quien recibirá las órdenes y directrices municipales en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha de los servicios en general. Asimismo, deberá mantener constantemente informados a los responsables del Ayuntamiento y se reunirá con estos con periodicidad mensual.



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

3. Las funciones de la persona responsable de la coordinación de la empresa adjudicataria, serán las siguientes:
  - a) Informar a los Servicios Sociales municipales de cuantos asuntos conciernan a la prestación de la Ayuda a Domicilio, presentando todos aquellos informes y documentos que pudieran solicitarles.
  - b) Aplicar las directrices, normas, disposiciones y órdenes en vigor que emanen del Ayuntamiento exigiendo su cumplimiento.
  - c) Presentación de la auxiliar de Ayuda a Domicilio en el domicilio al inicio del servicio.
  - d) Realización de visitas domiciliarias trimestrales a las personas usuarias.
  - e) Resolución de posibles incidencias.
  - f) Seguimiento y apoyo del trabajo de las auxiliares de Ayuda a Domicilio y su preceptiva comunicación a los Servicios Sociales del Ayuntamiento.
  - g) Mantener informados a los trabajadores sociales municipales de las personas asignadas y proponer los cambios precisos frente a diferentes situaciones, al objeto de que el personal municipal resuelva al respecto.
  - h) Emitir un listado en soporte informático mensual a los Servicios Sociales municipales con los datos de las personas usuarias, altas y bajas, auxiliares prestadoras del servicio, horas realizadas y precio, para comunicación al Gobierno de Cantabria. Así como un listado del personal auxiliar que realiza las horas, detallando dichas horas y si provienen de sustituciones.
4. El Ayuntamiento deberá comunicar a la entidad adjudicataria, los extremos siguientes, a través de la trabajadora social, quien con el concejal tiene la facultad de control e inspección:
  - Personas que sean beneficiarias del servicio (presentación, altas y bajas).
  - Las circunstancias personales de los usuarios y su entorno familiar, en especial cuando haya que adoptarse medidas preventivas por el trabajador para evitar riesgos.
  - Prestaciones que se conceden, horas y periodicidad, así como el horario concreto en el que deben prestarse y Plan de Seguimiento.
  - Informar a la adjudicataria de la situación de la vivienda, situación socio-sanitaria y familiar del beneficiario.
5. El plazo de inicio de la prestación de los servicios por la entidad adjudicataria, no podrá exceder de tres (3) días desde la comunicación del nuevo usuario del contrato.
6. Las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones se practican siempre por escrito, con el medio que acredite su recepción. Iniciado el servicio, no se producirán más cambios en la frecuencia horaria que los que ordene el Ayuntamiento.
7. Se aplicara cuando proceda, el protocolo de intervención previsto para situaciones de emergencia.





AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

8. Se establece como unidad mínima de facturación, media hora, pudiéndose incrementar a partir de esta base, por periodos de un cuarto de hora.
9. En los casos de extrema urgencia, dictaminados por los técnicos municipales, los servicios deberán prestarse dentro de las 24 horas posteriores a la comunicación municipal, que inicialmente podrá ser telefónica, con posterior ratificación mediante la resolución administrativa correspondiente.
10. Las entidades adjudicatarias deberán hacer los mínimos cambios en la atención a los usuarios, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar. En los casos que las entidades estimen la conveniencia de cambios en la prestación, deberá existir causa justificada, y obtener previamente la autorización municipal. Las sustituciones urgentes del personal auxiliar en la atención de los usuarios, requerirán la comunicación al técnico municipal dentro de las 24 horas siguientes.
11. La asignación por la empresa del personal auxiliar en los diversos servicios, deberá realizarse con carácter racional, de tal forma que el trayecto entre un domicilio y otro no exceda de diez minutos de distancia, siempre que ello sea posible.
12. En caso de que el personal asignado no se comporte con la debida corrección y diligencia en el cumplimiento de sus funciones, el Ayuntamiento podrá pedir al adjudicatario su sustitución, o traslado.
13. En caso de baja o ausencia del auxiliar, por cualquier motivo, el adjudicatario del concurso estará obligado a realizar la sustitución correspondiente en un plazo no superior a 24 horas, respetándose las condiciones inicialmente establecidas.
14. la empresa adjudicataria deberá presentar quincenalmente fichas de control y seguimiento, firmadas por usuario y personal auxiliar, en las que se relacionen de forma detallada:
  - Nombre y apellidos del Usuario
  - Fechas y hora en las que se prestó el servicio
  - Personal que prestó el servicio
  - Actividad desarrollada
15. La empresa deberá comunicar al Ayuntamiento a través de los Servicios Sociales de Atención Primaria cualquier modificación en la situación del beneficiario, como enfermedad, ingreso hospitalario u otras que puedan surgir, en un plazo no superior a 24 horas, vía telemática.
16. La empresa estará obligada a facilitar las altas de los usuarios en un plazo máximo de 48 horas.
17. La empresa presentará a mes vencido la facturación correspondiente al mes anterior según los servicios prestados acompañado del listado de incidencias ocurridas en el mismo mes.



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

18. El adjudicatario deberá identificar al personal que ponga a disposición del cumplimiento del contrato, acreditando la cualificación profesional adecuada para el desempeño de las funciones a desarrollar en cumplimiento del contrato.
19. El contratista se obliga a efectuar las ampliaciones de personal que sean necesarias como consecuencia de las ampliaciones del servicio que de forma sucesiva se pudiesen efectuar.
20. La empresa adjudicataria y su personal auxiliar estarán obligados a realizar las actividades de formación que sean precisas para favorecer la adecuación máxima del personal auxiliar a las tareas a desarrollar.

## **9. - RELACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA CON LOS USUARIOS**

La entidad adjudicataria y el personal a su cargo deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a los Servicio Técnicos municipales de las incidencias que en su caso se produzcan, en un plazo no superior a 24 horas. Los/as trabajadores, as de los diferentes servicios deberán cumplir las medidas de seguridad e higiene de la legislación vigente laboral, así como la reserva de aquellos datos e información que tengan carácter privativo.

Tanto la empresa adjudicataria como su personal y familiares no podrán aceptar en ningún caso donaciones, legados o herencias que puedan efectuar las personas del SAD.

La entidad adjudicataria deberá prestar servicio a todas las personas que le sea remitido con orden de prestación, quien a todos los efectos será considerado Beneficiario del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal (SAD).

Los usuarios recibirán el servicio según describe la orden de alta, y serán informados puntualmente de cuantas modificaciones se produzcan.

El personal auxiliar del SAD deberá eludir todo tipo de conflicto con el usuario, que deberá ser tratado con respeto y dignidad. La persona que ejerza funciones de coordinación y/o el auxiliar encargado del caso, informará expresamente de los incidentes que pudieran producirse a los Servicios Sociales, y en su caso, al Ayuntamiento, para que este se resuelva.

Si el personal auxiliar tuviera en su poder llaves del domicilio del usuario, previa firma de documento de consentimiento por parte del usuario, la responsabilidad será de ambos (entidad adjudicataria y usuario). La entidad adjudicataria facilitará, por escrito a los Servicios Sociales el listado de los usuarios de que se dispone de llave del domicilio.

Dado que el SAD se realiza en contacto directo con las personas y dentro de su domicilio, es obligación inexcusable guardar confidencialidad absoluta por parte del



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

personal de la empresa que de forma directa o indirecta presta ese servicio. La empresa divulgará entre los trabajadores la obligación de deber de secreto.

## **10.- DIRECCIÓN DEL SERVICIO Y RESPONSABLE DE LA EMPRESA**

Por el responsable designado por el Ayuntamiento para el control de la prestación, se dictarán las órdenes oportunas en orden a la prestación del servicio, las cuales serán de obligada aceptación por el contratista. A este efecto se efectuarán cuantas se consideren oportunas, debiendo suscribirse por el responsable Municipal y el Representante de la Empresa.

Por la empresa se designará, antes del levantamiento del Acta de Inicio, la persona que asumirá la coordinación de la empresa en la gestión del servicio y con la cual el Ayuntamiento se relacionará en todo aquello que del mismo se derive.

La disponibilidad de comunicación con el coordinador de la empresa será, al menos, de 8 de la mañana a 15 horas de la tarde, de lunes a viernes.

Equipo de gestión la entidad adjudicataria deberá disponer de un director responsable de gestión que junto con los coordinadores forman el oportuno equipo de gestión del servicio. La empresa responsable de gestión deberá acreditar titulación de diplomado o graduado universitario en Trabajo Social así como una experiencia mínima de 3 años.

Las funciones del responsable de gestión serán:

- informar a los servicios sociales del Ayuntamiento de cuántos asuntos concierne al adecuado funcionamiento de la prestación del servicio presentando los informes y documentos que relación con ellos se le soliciten (memorias mensuales, listados, estudios, etcétera)
- aplicar las directrices, normas, disposiciones y órdenes en vigor que emanen del Ayuntamiento exigiendo su cumplimiento.
- Mantener la coordinación necesaria con el Ayuntamiento a efectos de cumplir lo establecido en la normativa municipal del Servicio de Atención Domiciliaria.
- Coordinar planificar y controlar las actuaciones del equipo de gestión, siendo el principal interlocutor de la empresa con los responsables municipales de servicio.
- Seguimiento de proyecto técnico para que no existan desviaciones a las establecidas en el proyecto inicial que se presente a los servicios sociales municipales.
- Motivar y orientar tanto al personal que tiene contacto directo con los usuarios de servicio, como a los coordinadores de apoyo al mismo.
- Administrar los recursos humanos materiales financieros y técnicos.
- Llevar las políticas de personal, en cuanto a sustituciones, contrataciones, vacaciones, etcétera, así como implementar y ejecutar medidas de seguridad e higiene en la prestación del servicio, con los órganos competentes al respecto
- diseñar y ejecutar el proceso de evaluación y de control de calidad del servicio.
- Encargado de cumplimiento de los planes formativos del personal



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

Se presentará **obligatoriamente** una hoja de incidencias mensual por parte de la Coordinadora o Supervisora del Servicio, al Técnico de Servicios Sociales del Ayuntamiento (Trabajadora Social), de cualquier circunstancia extraordinaria que hubiera podido surgir en ese mes con el Servicio de Ayuda a domicilio, respecto a los usuarios o auxiliares de la empresa que hubiera afectado al Servicio (cambios de horario de los usuarios, bajas laborales de Auxiliares de empresa con cambio de Auxiliar....)

En el mismo se reflejará también, aquellos aspectos que se contemplan como mejoras en el Pliego de Condiciones del Servicio y, en que domicilio se han prestado los mismos.

A petición del Técnico Municipal, cuando detecte que fuese necesario en alguno de los casos de ayuda a domicilio, se tendrá la obligación de prestar esos servicios que se han detallado en la memoria presentada por las empresas del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Si ha habido en ese mes una limpieza de choque de algún domicilio.

Si ha habido algún servicio de podología

Si ha habido atención psicológica en domicilio.

Así como si ha sido necesario en ese mes algún servicio de disponibilidad del mismo en los fines de semana.

## 11.- MEDIOS PERSONALES Y TÉCNICOS DE LA CONTRATA

El adjudicatario dispondrá del personal necesario para la buena ejecución de las labores de recogidas en la contrata. Al frente de este personal deberá existir un/a coordinador/a, con titulación universitaria (Diplomado/Graduado en Trabajo Social) con experiencia en el ámbito del sector de al menos 2 años, designado para el Ayuntamiento de Miengo, el cual contactará con los técnicos de los Servicios Sociales de Atención Primaria, con objeto de efectuar el seguimiento y coordinación pertinentes para la prestación del servicio.

El personal de la empresa adjudicataria en ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, contractual, funcionarial o de naturaleza alguna respecto al Ayuntamiento de Miengo, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo.

Así mismo no se podrá subrogar dicho personal una vez finalizado el contrato.

En cuanto a medios técnicos, la empresa adjudicataria deberá contar, al menos, con los siguientes:

- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio.



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

- Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, fax, correo electrónico etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
- Equipo de trabajo adecuado a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar debe prestar, que al menos estará compuesto por dos batas, una de las cuales se repondrá anualmente, un par de zuecos (o calzado similar que reúna las condiciones de seguridad necesarias) anuales y los guantes que precisen; Asimismo, se les proporcionará un carnet identificativo que les acredite como Personal Auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Miengo. Este equipo de trabajo no podrá ser objeto de utilización por el personal de la contrata fuera del horario de prestación de servicios, o para servicios no contratados con el Ayuntamiento de Miengo.
- Además del material señalado, la entidad prestataria deberá de disponer de cualquier tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a los usuarios del servicio.

## 12. REGIMEN SANCIONADOR

### A. Faltas

#### 1. Faltas leves: serán faltas leves en el desarrollo de la prestación

- a) el retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato que no cause un detrimento importante en el servicio que implicarse su clasificación como graves
- b) la ligera incorrección con los usuarios
- c) en general la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido inexcusable.

#### 2. Faltas graves: serán faltas graves en ejercicio de servicio.

- a) el abandono del servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido inexcusable.
- b) el trato inadecuado al beneficiario, salvo que reviste características tales que se califica de muy graves
- c) la falsedad o falsificación de los servicios de la vulneración del deber de guardar secreto respecto a los datos de carácter personal que conozcan en razón de las actividades que se realicen y que perjudica al beneficiario y se utiliza en beneficio propio
- d) excluir de la prestación del servicio sin causa justificada, a toda persona que reúna los requisitos incluidos en el presente pliego.
- e) la no remisión, sin causa justificada, de la documentación técnica de los plazos previstos del servicio.

#### 3. Faltas muy graves serán faltas muy graves:





AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

- a) el abandono de servicio sin causa justificable.
- b) Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio al beneficiario.
- c) la vulneración de guardar secreto respecto a los datos de carácter personal que se puedan conocer en razón de las actividades que se realicen en materia muy grave (Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de personal)
- d) cualquier conducta constitutiva de delito.
- e) incumplir las directrices que se reserva la administración en cumplimiento del servicio o impedir que está pueda desempeñar las funciones de Fiscalización y Control que le son propias.
- f) la acumulación o reiteración de tres faltas graves en el transcurso de seis meses de prestación de servicio.
- g) la exigencia a los usuarios del servicio de cualquier contraprestación adicional a la tasa que en su caso determine el Ayuntamiento.

B) sanciones:

1. la comisión de alguna falta leve dará lugar a un expediente sancionador a instancia de los Servicios Sociales, con audiencia del adjudicatario, el apercibimiento de la entidad adjudicataria y la imposición de penalidades por importe de 500 €.
2. la comisión de cualquier falta grave dará lugar a un expediente sancionador a instancia de los Servicios Sociales, con audiencia del adjudicatario, el apercibimiento de la entidad adjudicataria y la imposición de penalidades por importe de 1500 €
3. la comisión de cualquier falta muy grave dará lugar a un expediente sancionador a instancia de los Servicios Sociales, con audiencia del adjudicatario, el apercibimiento de la entidad adjudicataria y la imposición de penalidades por importe de 3000 €.
4. la acumulación de tres apercibimientos en el periodo de un año podrá dar lugar a la resolución del contrato.
5. la Comisión de dos faltas graves o muy graves dará lugar previo expediente instructivo al efecto, a la resolución del contrato, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a qué hubiere lugar.
6. la cuantía de la sanción no podrá superar el 10% del presupuesto del contrato ya que de superarse este porcentaje se procederá a la resolución del mismo cuando se alcanzase un múltiplo del 5 % del mismo, el órgano de contratación podrá proceder a la resolución del contrato

En Miengo, a 20 de noviembre de 2020

EL ALCALDE

Fdo.: José Manuel Cabrero Alonso

